



LAPORAN PENELITIAN
DIPA PNBP UNIVERSITAS AIRLANGGA
TAHUN ANGGARAN 2006

**PENGARUH KOMITMEN MANAJEMEN ATAS KUALITAS
LAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA
MELALUI KEPUASAN KERJA FRONTLINER DAN PERSEPSI
MAHASISWA ATAS KUALITAS LAYANAN**

Peneliti:

**Drs. Heru Tjaraka, M.Si.,Ak.
Tanti Handriana, S.E.,M.Si.**

**LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
UNIVERSITAS AIRLANGGA**

Dibiayai oleh DIPA Penerimaan Negara Bukan Pajak
Universitas Airlangga Tahun 2006
SK Rektor Universitas Airlangga Nomor 4017/J03/PP/2006
Tanggal 2 Juni 2006
Nomor Urut 29

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS AIRLANGGA**

Nopember, 2006



LAPORAN PENELITIAN
DIPA PNBP UNIVERSITAS AIRLANGGA
TAHUN ANGGARAN 2006

**PENGARUH KOMITMEN MANAJEMEN ATAS KUALITAS
LAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA
MELALUI KEPUASAN KERJA FRONTLINER DAN PERSEPSI
MAHASISWA ATAS KUALITAS LAYANAN**

Peneliti:

Drs. Heru Tjaraka, M.Si.,Ak.
Tanti Handriana, S.E.,M.Si.

KKB
KK-2
AP 46/08
Tja
P

**LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
UNIVERSITAS AIRLANGGA**

Dibiayai oleh DIPA Penerimaan Negara Bukan Pajak
Universitas Airlangga Tahun 2006
SK Rektor Universitas Airlangga Nomor 4017/J03/PP/2006
Tanggal 2 Juni 2006
Nomor Urut 29

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS AIRLANGGA**

November, 2006





DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS AIRLANGGA
LEMBAGA PENELITIAN DAN
PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Kampus C Unair, Jl. Mulyorejo Surabaya 60115 Telp. (031) 5995246, 5995248, 5995247 Fax. (031) 5962066
 E-mail : infolemlit@unair.ac.id - http: //lppm.unair.ac.id

IDENTITAS DAN PENGESAHAN
LAPORAN AKHIR HASIL PENELITIAN

Judul Penelitian : **Pengaruh Komitmen Manajemen Atas Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Melalui Kepuasan Kerja *Frontliner* dan Persepsi Mahasiswa Atas Kualitas Layanan**

a. Macam Penelitian : () Fundamental, () Terapan, () Pengembangan, () Institusional

b. Katagori Penelitian : () I () II () III () IV

Kepala Proyek Penelitian
 Nama Lengkap dan Gelar : Drs. Heru Tjaraka, M.Si.,Ak.
 Jenis Kelamin : Laki-Laki
 Pangkat/Golongan dan NIP: Penata (Gol. III/c) 132054304
 Jabatan Sekarang : Lektor
 Fakultas/Puslit/Jurusan : Ekonomi
 Univ./Inst. /Akademi : Universitas Airlangga
 Bidang Ilmu Yang Diteliti : Ilmu Ekonomi
 Jumlah Tim Peneliti : 2 (dua) orang
 Lokasi Penelitian : -

c. Kerjasama dengan Instansi Lain
 a. Nama Instansi : -
 b. Alamat : -

d. Jangka Waktu Penelitian : 5 (lima) bulan
 e. Biaya Yang Diperlukan : 6.000.000,00

f. Seminar Hasil Penelitian
 a. Dilaksanakan Tanggal :
 b. Hasil Penelitian : () Baik Sekali (V) Baik
 () Sedang () Kurang

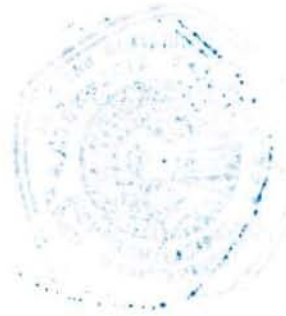
Surabaya, September 2006



Mengetahui/Mengesahkan :
 a.n. Rektor

Ketua Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat

Prof. Dr. H Sarmanu, MS.
 NIP. 130 701 125



**PENGARUH KOMITMEN MANAJEMEN ATAS KUALITAS LAYANAN
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA MELALUI KEPUASAN
KERJA *FRONTLINER* DAN
PERSEPSI MAHASISWA ATAS KUALITAS LAYANAN**

**(Heru Tjaraka ⁽¹⁾, Tanti Handriana ⁽²⁾)
Jurusan Akuntansi ⁽¹⁾, Jurusan Manajemen ⁽²⁾ Fakultas Ekonomi
Universitas Airlangga Surabaya
Jl. Airlangga 4-6 Surabaya, Telp. 031-5033642**

Implementasi Badan Hukum Milik Negara (BHMN) di Universitas Airlangga (UNAIR) sudah semakin dekat. Hal ini menuntut layanan yang lebih baik dari masing-masing Fakultas di lingkungan UNAIR, karena sebagai salah satu efek dengan diberlakukannya BHMN adalah adanya otomoni Perguruan Tinggi dalam pembiayaan proses belajar mengajar, sehingga sebagai konsekuensinya adalah para mahasiswa harus membayar biaya pendidikan (SPP) lebih tinggi jika dibandingkan dengan sebelum diberlakukannya BHMN. Hal ini tidak akan menjadi masalah yang serius apabila pengelola UNAIR dan Fakultas-Fakultas di lingkungan UNAIR dapat memenuhi harapan dari para mahasiswa sehingga mereka akan puas atas kualitas layanan yang mereka terima, sebagai efeknya adalah mereka akan loyal pada Fakultasnya.

Tujuan dari dilaksanakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui komitmen manajemen atas kualitas layanan dari para pengelola di UNAIR, untuk mengetahui kepuasan kerja karyawan *frontliners* di UNAIR, untuk mengetahui persepsi mahasiswa atas kualitas layanan di UNAIR, serta untuk mengetahui kepuasan mahasiswa di UNAIR. Populasi dalam penelitian ini adalah civitas akademika UNAIR, sedangkan sampel dalam penelitian ini adalah para pengelola Fakultas, para karyawan *frontliner* dan para mahasiswa.

Komitmen dari para pengelola atas kualitas layanan di Fakultas-Fakultas di lingkungan UNAIR sudah cukup tinggi, sementara itu tingkat karyawan pada pekerjaan mereka juga cukup tinggi, namun masih relatif kecilnya jumlah mahasiswa yang sangat puas dengan pekerjaannya. Disisi mahasiswa meskipun prosentase mahasiswa yang merasa puas sudah cukup besar, namun ternyata prosentase mahasiswa yang merasa sangat puas masih relatif kecil, serta prosentase mahasiswa yang merasa tidak puas terlihat masih cukup besar.

Hal ini mengindikasikan bahwa peran dari pengelola di masing-masing Fakultas di lingkungan UNAIR diharapkan lebih ditingkatkan lagi sehingga bisa meningkatkan

kepuasan para karyawan *frontliner* serta pada akhirnya bisa meningkatkan kepuasan mahasiswa, lebih-lebih lagi dengan semakin dekatnya implementasi BHMN di Universitas Airlangga agar tidak kalah bersaing dengan Perguruan Tinggi – Perguruan Tinggi lain, baik Perguruan Tinggi Negeri (PTN) maupun Perguruan Tinggi Swasta (PTS) di Indonesia.

Dibiayai oleh DIPA PNPB UNIVERSITAS AIRLANGGA

No. S.K. Rektor : 4017/J03/PP/2006

Tanggal : 7 Juni 2006

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahnya karunia dan hidayahnya, sehingga kami bisa menyelesaikan penelitian ini.

Terimakasih yang sebesar-besarnya kami sampaikan kepada semua pihak yang telah berpartisipasi dan turut serta dalam pelaksanaan penelitian ini baik yang terlibat secara langsung maupun secara tidak langsung, antara lain Dekan Fakultas Ekonomi UNAIR, Ketua Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat UNAIR, Para responden dalam penelitian ini, yakni Para pengelola Fakultas-Fakultas di UNAIR, karyawan frontliner dan mahasiswa.

Semoga kegiatan ini banyak memberikan manfaat kepada mahasiswa pada khususnya dan Pengeloa Fakultas pada umumnya. Akhir kata, kami mohon saran serta masukan dari para pembaca yang budiman demi perbaikan dan kesempurnaan laporan ini.

Surabaya, September 2006

Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul.....	i
Lembar Identitas dan Pengesahan.....	ii
Ringkasan dan Summary	iii
Kata Pengantar.....	v
Daftar Isi	vi
Daftar Tabel	viii
Bab I. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
Bab II. LANDASAN TEORI.....	4
2.1. Komitmen Manejemen atas Kualitas Layanan	4
2.2. Kepuasan Kerja.....	5
2.3. Persepsi Pelanggan atas Kualitas Layanan	6
2.4. Kepuasan Pelanggan	7
Bab III. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN.....	9
3.1. Tujuan Penelitian.....	9
3.2. Manfaat Penelitian.....	9
Bab IV. METODE PENELITIAN.....	11
4.1. Pendekatan Penelitian.....	11
4.2. Populasi dan Sampel Penelitian	11
4.3. Sumber Data dan Prosedur Pengumpulan Data	12
4.4. Identifikasi Variabel	12
4.5. Definisi Operasional.....	13
Bab V. HASIL DAN PEMBAHASAN	15
5.1. Deskripsi Responden.....	15
5.2. Hasil Analisis	16
5.3. Pembahasan.....	19
Bab VI. KESIMPULAN DAN SARAN.....	21

6.1. Kesimpulan	21
6.2. Saran	21
Daftar Pustaka.....	22
Lampiran	

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 5.1. Jumlah Kuesioner yang Dapat Diolah Lebih Lanjut	15
Tabel 5.2. Komitmen Manajemen atas Kualitas Layanan	16
Tabel 5.3. Kepuasan Kerja Karyawan <i>Frontliner</i>	17
Tabel 5.4. Persepsi Mahasiswa atas Kualitas Layanan.....	18
Tabel 5.5. Kepuasan Mahasiswa.....	19

BAB I**PENDAHULUAN****1.1. Latar Belakang Penelitian**

Implementasi Badan Hukum Milik Negara (BHMN) di Universitas Airlangga (UNAIR) telah tiba. Hal ini menuntut layanan yang lebih baik dari masing-masing Fakultas di lingkungan UNAIR, karena sebagai salah satu efek dengan diberlakukannya BHMN adalah adanya otonomi Perguruan Tinggi dalam pembiayaan proses belajar mengajar, sehingga sebagai konsekuensinya adalah para mahasiswa harus membayar biaya pendidikan (SPP) lebih tinggi jika dibandingkan dengan sebelum diberlakukannya BHMN. Hal ini tidak akan menjadi masalah yang serius apabila pengelola UNAIR dan Fakultas-Fakultas di lingkungan UNAIR dapat memenuhi harapan dari para mahasiswa sehingga mereka akan puas atas kualitas layanan yang mereka terima, sebagai efeknya adalah mereka akan loyal pada Fakultasnya. Bentuk-bentuk loyalitas dalam arti mengatakan hal-hal yang positif tentang Fakultas, menyarankan orang lain untuk kuliah di UNAIR, bersedia menggunakan layanan-layanan lain yang ditawarkan oleh UNAIR dan tindakan-tindakan positif lainnya. Dengan tingkat loyalitas yang tinggi dari para mahasiswa dan alumni, maka UNAIR pasti akan tetap eksis/tidak kalah bersaing dengan para kompetitor, yakni PTN dan PTS-PTS yang lain. Mengingat banyak perguruan tinggi-perguruan tinggi swasta (PTS) yang menawarkan biaya pendidikan yang mungkin setara dengan di UNAIR, namun mereka menjanjikan layanan yang jauh lebih baik dari UNAIR. Dalam rangka untuk mewujudkan kepuasan mahasiswa tersebut maka peran dari pengelola tidaklah kecil. Komitmen manajemen atas kualitas layanan sangat besar peranannya. Komitmen manajemen atas kualitas layanan dapat diwujudkan dalam bentuk pelatihan-pelatihan, pemberdayaan dan memberikan balas jasa yang layak kepada para



karyawan *frontliners* (Babakus, 2003). Dalam perguruan tinggi, yang termasuk karyawan *frontliners* yaitu para karyawan yang aktivitasnya berhubungan langsung dengan mahasiswa. Para *frontliners* yang merasa puas atas pekerjaannya diharapkan akan mampu meningkatkan kualitas layanan mereka kepada mahasiswa, sehingga pada akhirnya mahasiswa akan merasa puas pula.

Kotler (2003) juga mengungkapkan bahwa pemasaran jasa tidak hanya membutuhkan pemasaran eksternal, tetapi juga pemasaran internal dan pemasaran interaktif. Pemasaran eksternal menggambarkan pekerjaan normal yang dilakukan oleh perusahaan untuk menyiapkan, menentukan harga, mendistribusikan dan mempromosikan jasa ke pelanggan. Pemasaran internal digambarkan sebagai pekerjaan yang dilakukan oleh organisasi untuk melatih dan memotivasi anggota/karyawannya agar melayani pelanggan dengan baik, sedangkan pemasaran interaktif adalah keahlian karyawan dalam melayani pelanggan. Sejalan dengan konsep pemasaran jasa menurut Kotler tersebut, maka penelitian ini akan difokuskan pada aplikasi konsep pemasaran internal dan pemasaran eksternal di Perguruan Tinggi.

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan bukti empiris dan berusaha untuk mengintegrasikan variabel komitmen manajemen atas kualitas layanan, kepuasan kerja *frontliners* (karyawan yang berinteraksi langsung dengan mahasiswa), dan persepsi mahasiswa atas kualitas layanan (yang terdiri atas dimensi *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, *reability* dan *empathy*), sebagai kerangka kerja untuk menjelaskan dan memprediksi kepuasan mahasiswa di UNAIR. Dengan harapan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan bagi pengelola Fakultas dan Universitas dalam memberikan kualitas layanan yang terbaik kepada karyawan *frontliners* dan kepada mahasiswa.

1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah komitmen manajemen atas kualitas layanan dari para pengelola di UNAIR?
2. Bagaimanakah kepuasan kerja karyawan *frontliners* di UNAIR?
3. Bagaimanakah persepsi mahasiswa atas kualitas layanan di UNAIR?
4. Bagaimanakah kepuasan mahasiswa di UNAIR?

BAB II

LANDASAN TEORI

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian yang dilakukan oleh Natalisa dan Subroto (2003) tentang pengaruh komitmen manajemen terhadap kualitas layanan untuk meningkatkan kepuasan penerbangan domestik di Indonesia. Salah satu simpulan dari penelitian tersebut adalah bahwa komitmen manajemen atas kualitas layanan berpengaruh signifikan pada kepuasan penumpang pesawat domestik melalui kepuasan kerja frontliner dan persepsi pelanggan atas kualitas layanan.

2.1. Komitmen Manajemen atas kualitas layanan

Hasil penelitian Hartline dan Ferrell (1996) menunjukkan bahwa komitmen manajemen atas kualitas layanan merupakan determinan kualitas bagi perilaku karyawan untuk menghasilkan layanan yang terbaik.

Bagozzi (1992) mengungkapkan bahwa komitmen manajemen atas kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja. Hal ini juga didukung oleh pendapatnya Babakus dan Ugur dan Osman (2003).

Sedangkan Bowen dan Lawler (1995) berpendapat bahwa komitmen manajemen dapat dicerminkan dalam bentuk *training*, *empowerment* dan *reward*. Dengan demikian bahwa komitmen manajemen atas kualitas layanan merupakan komitmen pengelola organisasi dalam memberikan pelatihan, pemberdayaan dan balas jasa bagi anggota organisasi.

Babakus (1996) mengatakan bahwa *frontline service employees should be empowered because: "the exact tasks required to improve customer satisfaction cannot be prespecified.*

Sedangkan Boshoff dan Allen (2000) mendefinisikan komitmen manajemen atas kualitas layanan sebagai "*the managers affective desire to improve his or her unit's service quality*" Hasil penelitian mereka mendukung penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Hartline & Ferrell (1996) bahwa komitmen manajemen atas kualitas layanan akan mempengaruhi kepuasan kerja *frontliners*.

2.2. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan perasaan senang pada diri karyawan selama dalam pekerjaannya yang nampak dari sikap karyawan terhadap pekerjaan, keadaan atau situasi kerja serta hubungannya antar sesama karyawan atau dengan atasan. Werther (1993) mengungkapkan bahwa kepuasan kerja merupakan perasaan senang atau tidak dari karyawan terhadap pekerjaannya. Sikap positif dari seorang karyawan terhadap pekerjaannya menunjukkan adanya kepuasan kerja, sebaliknya sikap yang negatif dari seorang karyawan terhadap pekerjaannya menunjukkan bahwa dia merasa tidak puas terhadap pekerjaannya. Hal ini didukung oleh pendapat dari Vroom (1974) bahwa sikap yang positif tersebut antara lain rajin, giat, sering mengemukakan ide yang membangun serta senang terhadap pekerjaannya.

Tiffin dan Mc Cormick (1974) berpendapat bahwa kepuasan kerja erat hubungannya dengan sikap karyawan terhadap pekerjaannya, situasi kerja serta kerja sama dengan pimpinan maupun karyawan lain. Berbagai faktor yang dianggap dapat mempengaruhi kepuasan kerja seseorang antara lain pekerjaan itu sendiri, gaji, peluang promosi, pengawasan dan rekan kerja (Luthans, 1998). Hal ini senada dengan pendapat yang dikemukakan oleh Duman (1984) bahwa faktor-faktor yang umum dan penting mengenai kepuasan kerja adalah sifat pekerjaan, kondisi fisik dimana pekerjaan dilakukan, hubungan dengan sesama karyawan, pimpinan, kesempatan promosi dan kebijakan

perusahaan. Hal ini konsisten dengan teori yang dikemukakan oleh Kotler (2003) bahwa pada sektor jasa, kepuasan pelanggan selalu dipengaruhi oleh kualitas interaksi antara pelanggan dan karyawan yang berhubungan/kontak langsung dengan pelanggan.

Bown (1985) dan Gronroos (1993) dalam Natalisa & Subroto (2003) menemukan bahwa jika manajer memperlakukan karyawan mereka dengan baik, maka karyawan juga akan memperlakukan pelanggan dengan baik pula. Demikian juga dengan hasil penelitian Natalisa & Subroto (2003) menunjukkan bahwa kepuasan kerja *frontliner* dapat digunakan untuk memprediksi kinerja. Bahwa karyawan *frontline* yang merasa puas dengan pekerjaannya diprediksikan dapat meningkatkan kepuasan.

2.3. Persepsi Pelanggan atas Kualitas Layanan

Dimensi kualitas layanan menurut Zeithaml et al. (2000) terdiri atas 5 hal. Dimensi-dimensi tersebut, antara lain meliputi bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), cepat tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

Tangibles, wujud fisik dalam industri jasa merupakan unsur kualitas yang sangat penting, seperti fasilitas fisik (menarik tidaknya), peralatan (keandalannya), personil (kerapiannya) dan sebagainya. *Reliability*, industri jasa dapat diukur dari keandalannya, yaitu kemampuannya untuk menghasilkan kinerja pelayanan yang sudah dijanjikan secara akurat dan pasti. *Responsiveness* berarti pelayanan yang diberikan hendaknya dapat memberikan jawaban atas apa yang diinginkan konsumen. *assurance* berarti adanya jaminan tentang kepastian pelayanan yang diberikan. Sedangkan *emphaty* adalah adanya penghayatan dan perhatian terhadap keinginan konsumen.

Buody dan Robertson (2001) menyatakan bahwa kualitas jasa akan mendahului penilaian terhadap kepuasan.

Schiffman dan Kamuk mendefinisikan persepsi sebagai proses dimana seorang individu memilih, mengorganisir dan menterjemahkan informasi yang ia dapatkan untuk menciptakan gambaran atas sesuatu hal.

Zeithaml dan Bitner (2000) menyatakan terdapat bahwa 4 faktor (individu, situasi harga dan persepsi atas kualitas layanan) yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

2.4. Kepuasan Pelanggan

Dengan kualitas layanan yang sesuai dengan harapan mahasiswa, maka mahasiswa sebagai pelanggan dari lembaga pendidikan tinggi akan merasa puas. Kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting bagi penyelenggara jasa, karena pelanggan akan menyebar luaskan rasa puasnya ke calon pelanggan, sehingga reputasi pemberi jasa menjadi baik.

Terdapat berbagai definisi kepuasan yang dikemukakan oleh pakar, antara lain definisi kepuasan menurut Kotler (2003) bahwa kepuasan adalah merupakan perasaan senang atau kecewa yang dihasilkan dari membandingkan *product's perceived performance (outcome)* dengan harapan. Sedangkan Tse dan Wilton (1988), menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Pendapat yang senada juga dikemukakan oleh Engel (1990) bahwa kepuasan pelanggan sebagai evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan pelanggan.

Sedangkan Oliver (1994) mengemukakan bahwa kepuasan adalah respon konsumen terhadap '*fulfillment*' yaitu merupakan penilaian terhadap fitur produk atau jasa atau produk/jasa itu sendiri yang memberikan tingkat '*pleasure*' pemenuhan yang terkait konsumsi. Menurut Mowen (1995), bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa

seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.

Woodruff dan Gardial (1998) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan adalah:

1. Reaksi pelanggan atau perasaan mengenai apa yang dia terima-suatu perbandingan antara kinerja sesungguhnya dari suatu barang atau jasa dan suatu kinerja standar;
2. Kepuasan pelanggan menunjukkan kecenderungan pada orientasi sejarah, merupakan penyesuaian yang terbentuk selama atau setelah penggunaan atau pengkonsumsian barang atau jasa;
3. Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi yang ditujukan pada sebagian barang atau jasa perusahaan;

Kepuasan pelanggan menyediakan suatu laporan untuk perusahaan, bagaimana mereka sedang melakukannya atau bagaimana mereka telah melakukannya dengan usaha penciptaan nilai tersebut.

BAB III

TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

3.1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari dilaksanakannya penelitian tentang pengaruh komitmen manajemen atas kulaitas layanan terhadap tingkat kepuasan mehasiswa melalui kepuasan kerja frontliner dan persepsi mahasiswa atas kaulaitas layanan adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui komitmen manajemen atas kualitas layanan dari para pengelola di UNAIR.
2. Untuk mengetahui kepuasan kerja karyawan *frontliners* di UNAIR
3. Untuk mengetahui persepsi mahasiswa atas kualitas layanan di UNAIR
4. Untuk mengetahui kepuasan mahasiswa di UNAIR

3.2. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dengan dilakukannya penelitian tentang pengaruh komitmen manajemen atas kulaitas layanan terhadap tingkat kepuasan mehasiswa melalui kepuasan kerja frontliner dan persepsi mahasiswa atas kaulaitas layanan adalah sebagai berikut:

1. Dapat dijadikan sebagai masukan bagi para pengelola Fakultas dan Univertas Airlangga dalam pembuatan kebijakan yang berkaitan dengan kualitas layanan, sehingga bisa memuaskan semua pihak yang terlibat dalam proses belajar mengajar di Perguruan Tinggi.

2. Dapat dijadikan sebagai referensi bagi para peneliti selanjutnya yang melakukan penelitian dengan topik sejenis.

BAB IV

METODE PENELITIAN

4.1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Maksud digunakannya penelitian ini adalah dapat dipaparkan secara rinci hal-hal yang berkaitan dengan komitmen manajemen atas kualitas layanan dari para pengelola, kepuasan kerja karyawan *frontliners*, persepsi mahasiswa atas kualitas layanan, serta kepuasan mahasiswa di UNAIR.

4.2. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah civitas akademika UNAIR. Adapun sampel dalam penelitian ini terdiri dari 3 jenis, antara lain:

1. Sampel mahasiswa. Prosedur pengambilan sampelnya adalah *non random sampling*, dengan menggunakan pendekatan *purposive sampling* yakni hanya mahasiswa D1 dan D3 UNAIR minimal semester 3, sehingga mereka dapat mempersepsikan kualitas layanan di UNAIR dengan baik. Sampel ini akan menjawab kuesioner yang berhubungan dengan persepsi mahasiswa atas kualitas layanan dan tingkat kepuasan mereka.
2. Sampel karyawan *Frontliners*. Prosedur pengambilan sampelnya adalah *non random sampling*, dengan menggunakan pendekatan *accidental sampling* yakni para karyawan yang terlibat secara langsung dalam pelayanan kepada mahasiswa (karyawan bagian Akademik, karyawan bagian Kemahasiswaan, karyawan bagian Keuangan, karyawan Jurusan/Program Studi, Petugas Parkir, Respesionis, dsb.) yang ditemui pada saat

kuesioner ini diedarkan. Sampel ini akan menjawab kuesioner yang berhubungan kepuasan kerja karyawan *frontliners*.

3. Sampel para pimpinan (pengelola) Fakultas, yakni para Dekan atau Pembantu Dekan I atau Pembantu Dekan II atau Pembantu Dekan III di masing-masing Fakultas di UNAIR. Prosedur pengambilan sampelnya adalah metode sensus, mengingat jumlah pengelola yang relatif terbatas. Sampel ini akan menjawab kuesioner yang berhubungan komitmen manajemen atas kualitas layanan.

4.3. Sumber Data dan Prosedur Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data sekunder diperoleh dari referensi dan kepustakaan serta data dari organisasi yang menjadi obyek penelitian. Sedangkan data primer didapatkan dari hasil jawaban atau pendapat responden terhadap pertanyaan dan pernyataan yang tertuang dalam kuesioner. Proses pengumpulan data primer dengan menggunakan instrumen kuesioner (daftar pertanyaan) dengan dipandu oleh beberapa pewawancara yang akan diterjunkan ke lapangan.

4.4. Identifikasi Variabel

Variabel dalam penelitian ini antara lain adalah:

1. Komitmen Manajemen atas kualitas layanan
2. Kepuasan Kerja Karyawan *Frontliners*
3. Persepsi Mahasiswa atas Kualitas Layanan
4. Kepuasan Mahasiswa.



4.5. Definisi Operasional Variabel

Komitmen Manajemen atas kualitas layanan

Komitmen manajemen didefinisikan sebagai komitmen pengelola Fakultas atas kualitas layanan dengan indikator: komitmen manajemen atas pengembangan sumber daya manusia khususnya karyawan *frontliner* dan pengembangan fasilitas fisik Fakultas. Pengukuran pada variabel ini menggunakan tingkat kesetujuan terhadap pernyataan-pernyataan yang dikemukakan, dengan menggunakan skala likert dengan ketantuan sebagai berikut: 1 = sangat tidak setuju, 2 = tidak setuju, 3 = ragu-ragu, 4 = setuju, 5 = sangat setuju.

Kepuasan Kerja Karyawan *Frontliners*

Kepuasan kerja *frontliner* adalah merupakan tingkat kepuasan kerja para karyawan *frontliner* yang terlibat secara langsung dalam proses belajar mengajar, indikator untuk variabel ini antara lain: Kepuasan atas pekerjaan, kepuasan atas gaji, kepuasan atas peluang promosi, kepuasan atas pengawasan, kepuasan atas rekan kerja, serta kepuasan atas lingkungan kerja. Pengukuran pada variabel ini menggunakan tingkat kesetujuan terhadap pernyataan-pernyataan yang dikemukakan, dengan menggunakan skala likert dengan ketantuan sebagai berikut: 1 = sangat tidak puas, 2 = tidak puas, 3 = ragu-ragu, 4 = puas, 5 = sangat puas.

Persepsi Mahasiswa atas Kualitas Layanan

Kualitas layanan yang dipersepsikan atau dirasakan oleh mahasiswa, dengan indikatornya sebagai berikut: persepsi atas dimensi bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), cepat tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Pengukuran pada variabel ini menggunakan tingkat kesetujuan terhadap

pernyataan-pernyataan yang dikemukakan, dengan menggunakan skala likert dengan ketantuan sebagai berikut: 1 = sangat tidak setuju, 2 = tidak setuju, 3 = ragu-ragu, 4 = setuju, 5 = sangat setuju.

Kepuasan Mahasiswa

Variabel ini akan melihat seberapa besar tingkat kepuasan mahasiswa. Pengukuran pada variabel ini menggunakan tingkat kesetujuan terhadap pernyataan dikemukakan, dengan menggunakan skala likert dengan ketantuan sebagai berikut: 1 = sangat tidak puas, 2 = tidak puas, 3 = ragu-ragu, 4 = puas, 5 = sangat puas.

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1. Deskripsi Responden

Dalam penelitian ini penyebaran kuesioner yang paling awal dilakukan terhadap para pengelola Fakultas di lingkungan UNAIR, setelah itu penyebaran kuesioner kepada karyawan frontliner dan mahasiswa. Dari hasil penyebaran kuesioner pada para pengelola Fakultas di lingkungan UNAIR hanya didapatkan di 6 (enam) Fakultas, yakni Fakultas Ekonomi, Fakultas Hukum, Fakultas Farmasi, Fakultas Sastra, Fakultas Kedokteran Gigi dan Fakultas MIPA. Dengan demikian penyebaran kuesioner pada karyawan frontliner dan mahasiswa hanya dilakukan di enam Fakultas tersebut. Adapun data jumlah kuesioner yang kembali dan dapat diolah lebih lanjut dapat dilihat di Tabel 5.1.

Tabel 5.1

Jumlah Kuesioner yang Dapat Diolah Lebih Lanjut

No.	Fakultas	Karyawan Frontliner	Mahasiswa
1.	Ekonomi	17	73
2.	Hukum	12	55
3.	Farmasi	9	47
4.	Sastra	5	16
5.	Kedokteran Gigi	11	24
6.	MIPA	7	18
Jumlah		61	233

Sumber: data mentah

Dari Tabel 5.1 terlihat bahwa responden karyawan *frontliner* yang mengisi kuesioner dan layak untuk diproses lebih lanjut, dari Fakultas Ekonomi sebanyak 17 orang, Fakultas Hukum 12 orang, Fakultas Farmasi 9 orang, Fakultas Sastra 5 orang, Fakultas Kedokteran Gigi 11 orang dan dari Fakultas MIPA sejumlah 7 orang. Dari Tabel 5.1. juga terlihat jumlah kuesioner untuk mahasiswa yang berhasil dikumpulkan dan layak diolah lebih lanjut di masing-masing Fakultas di UNAIR adalah sebagai berikut: Fakultas Ekonomi dengan jumlah terbanyak yakni 73 buah, disusul selanjutnya dari Fakultas Hukum sejumlah 55 buah, selanjutnya dari Fakultas Farmasi sebanyak 47 buah, Fakultas Kedokteran Gigi 24, dan Fakultas MIPA sejumlah 18 kuesioner, serta terakhir dari Fakultas Sastra sejumlah 16 buah kuesioner.

5.2. Hasil Analisis

5.2.1. Komitmen manajemen atas kualitas layanan dari para pengelola di UNAIR

Komitmen manajemen atas kualitas layanan dari pengelola di UNAIR dapat dilihat di Tabel 5.2.

Tabel 5.2

Komitmen manajemen atas kualitas layanan

Keterangan	Sangat Tidak Setuju		Tidak Setuju		Ragu-ragu		Setuju		Sangat Setuju		Total	
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%
Komitmen Manajemen	-	0	-	0	-	0	4	66,67	2	33,33	6	100

Dari sejumlah 6 orang pengelola di lingkungan UNAIR terlihat 4 orang atau 66,67% menyatakan setuju, sedangkan sisanya sejumlah 2 orang atau 33,33% menyatakan sangat setuju atau sangat komit dengan kualitas layanan di fakultasnya.

5.2.2. Kepuasan kerja karyawan *frontliners* di UNAIR

Kepuasan kerja karyawan *frontliners* yaitu para karyawan yang terlibat secara langsung dalam layanan kepada para mahasiswa di UNAIR, antara lain karyawan bagian Akademik, karyawan bagian Kemahasiswaan, karyawan bagian Keuangan, karyawan Jurusan/Program Studi, Petugas Parkir, Respesionis, dan sebagainya dapat dilihat di Tabel 5.3.

Tabel 5.3

Kepuasan kerja karyawan *frontliners*

Keterangan	Sangat Tidak Puas		Tidak Puas		Ragu-ragu		Puas		Sangat Puas		Total	
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%
Kepuasan Kerja	2	3,26	4	6,58	3	4,92	42	68,85	10	16,39	61	100

Dari Tabel 5.3 terlihat bahwa sebesar 3,26% atau sebanyak 2 orang karyawan *frontliner* menyatakan sangat tidak puas dengan pekerjaannya, sebesar 6,58% atau sebanyak 4 orang karyawan *frontliner* menyatakan tidak puas dengan pekerjaannya, selanjutnya 3 orang atau sebanyak 4,92% orang karyawan *frontliner* menyatakan ragu-ragu, sisanya 42 orang karyawan *frontliner* atau sebesar 68,85% menyatakan puas dengan pekerjaannya, terakhir sebanyak 10 orang karyawan *frontliner* atau sebesar 16,39% menyatakan sangat puas dengan pekerjaan mereka.

5.2.3. Persepsi mahasiswa atas kualitas layanan di UNAIR

Jawaban responden (mahasiswa) berkaitan dengan persepsi mereka atas kualitas layanan di UNAIR dapat dilihat di Tabel 5.4 berikut ini:

Tabel 5.4

Persepsi mahasiswa atas kualitas layanan

Keterangan	Sangat Tidak Setuju		Tidak Setuju		Ragu-ragu		Setuju		Sangat Setuju		Total	
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%
Persepsi mahasiswa	12	5,15	70	30,04	33	14,16	108	46,35	10	4,29	233	100

Pada Tabel 5.4 di atas nampak bahwa sebagian besar responden atau sejumlah 108 orang mahasiswa atau sebesar 46,35% responden menyatakan setuju atau mempunyai persepsi yang baik atas kualitas layanan di UNAIR, selanjutnya sejumlah 70 orang mahasiswa atau sebesar 30,04% responden menyatakan tidak setuju atau mempunyai persepsi yang tidak baik atas kualitas layanan di UNAIR, urutan ke tiga sejumlah 33 mahasiswa atau sebesar 14,16% responden menyatakan ragu-ragu, selanjutnya sejumlah 12 mahasiswa atau sebesar 5,15% responden menyatakan sangat tidak setuju dalam arti mereka mempunyai persepsi yang sangat jelek atas kualitas layanan di UNAIR, terakhir sejumlah 10 mahasiswa atau sebesar 4,29% responden menyatakan sangat tidak setuju atau mempunyai persepsi yang sangat baik atas kualitas layanan di fakultas mereka.

5.2.4. Kepuasan mahasiswa di UNAIR

Bagian terakhir dari kuesioner yang disebarkan kepada responden adalah tingkat kepuasan mahasiswa di UNAIR dapat dilihat di Tabel 5.5. Dari tabel ini terlihat bahwa sejumlah 97 orang mahasiswa atau sebesar 41,63% responden merasa puas. Selanjutnya sebanyak 68 mahasiswa atau sebesar 29,19% responden merasa tidak puas. Urutan ketiga adalah sebanyak 45 mahasiswa atau sebesar 19,31% responden menyatakan ragu-ragu.

Berikutnya sejumlah 15 mahasiswa atau sebesar 6,44% menyatakan sangat tidak puas, terakhir sejumlah 8 orang mahasiswa atau sebesar 3,43% menyatakan sangat puas.

Tabel 5.5

Kepuasan mahasiswa di UNAIR

Keterangan	Sangat Tidak Puas		Tidak Puas		Ragu-ragu		Puas		Sangat Puas		Total	
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%
Kepuasan Mahasiswa	15	6,44	68	29,19	45	19,31	97	41,63	8	3,43	233	100

5.3. Pembahasan

Jumlah karyawan *frontliner* yang puas dengan pekerjaannya cukup besar (68,85%), disisi lain juga masih terlihat relatif kecilnya karyawan *frontliner* di UNAIR yang merasa sangat puas dengan pekerjaan mereka (16,39%), maka perlu kiranya bagi para pengelola untuk lebih memperhatikan karyawan mereka, dengan harapan agar sebagian karyawan *frontliner* merasa sangat puas dengan pekerjaan mereka.

Masih besarnya prosentase mahasiswa UNAIR yang tidak puas (sebesar 29,19%) serta masih kecilnya prosentase mahasiswa yang merasa sangat puas (3,43%) mengindikasikan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa UNAIR sangat perlu untuk terus ditingkatkan agar prosentase mahasiswa yang merasa sangat puas semakin banyak. Hal ini disebabkan karena responden yang merasa sangat puas (*delight satisfaction*) akan menimbulkan loyalitas pada mereka. Bentuk-bentuk loyalitas mahasiswa pada kampusnya dapat berupa semakin besar kecintaan mereka pada almamaternya, mahasiswa/alumni dengan senang hati menceritakan hal-hal yang positif tentang UNAIR kepada orang lain,

mahasiswa/alumni berminat untuk menggunakan tawaran-tawaran jasa yang lain yang disajikan kepada mahasiswa/alumni, dan sebagainya.

Peran dari pengelola di masing-masing Fakultas di lingkungan UNAIR diharapkan lebih ditingkatkan lagi sehingga bisa meningkatkan kepuasan para karyawan *frontliner* serta pada akhirnya bisa meningkatkan kepuasan mahasiswa, lebih-lebih lagi dengan diimplementasikannya BHMN di Universitas Airlangga agar tidak kalah bersaing dengan Perguruan Tinggi – Perguruan Tinggi lain, baik Perguruan Tinggi Negeri (PTN) maupun Perguruan Tinggi Swasta (PTS) di Indonesia.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari hasil analisis dan pembahasan adalah sebagai berikut:

Komitmen dari para pengelola atas kualitas layanan di Fakultas-Fakultas di lingkungan UNAIR sudah cukup tinggi, sementara itu tingkat karyawan pada pekerjaan mereka juga cukup tinggi, namun masih relatif kecilnya jumlah mahasiswa yang sangat puas dengan pekerjaannya. Disisi mahasiswa meskipun prosentase mahasiswa yang merasa puas sudah cukup besar, namun ternyata prosentase mahasiswa yang merasa sangat puas masih relatif kecil, serta prosentase mahasiswa yang merasa tidak puas terlihat masih cukup besar.

6.2. Saran

Saran yang bisa diberikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengingat masih rendahnya kepuasan mahasiswa di UNAIR, maka diharapkan agar masing-masing Fakultas di lingkungan UNAIR mampu memberikan kualitas layanan yang terbaik sehingga dengan semakin tingginya persepsi mahasiswa atas kualitas layanan maka akan semakin meningkatkan tingkat kepuasan mahasiswa.
2. Keterbatasan dalam penelitian ini salah satunya disebabkan oleh jumlah sampel/responden yang relatif terbatas jika dibandingkan dengan jumlah populasi yang ada, dengan demikian disarankan bagi para peneliti selanjutnya yang tertarik dalam topik yang sejenis, hendaknya meningkatkan jumlah respondennya, serta dilakukan kajian yang lebih mendalam berbasis pada masing-masing Fakultas.

DAFTAR PUSTAKA

- Babakus, Emin, Ugur Yavas, Osman M. Karatepe, dan Turgay Avci, 2003, The Effect of Management Commitment to Service Quality on Employees' Affective and Performance Outcomes, *Journal of the Academy of Marketing Science*, Volume 31, No.3, p: 272-286.
- Bagozzi, Richard P, 1992, The Self-Regulation of Attitudes, Intentions and Behavior, *Social Psychology Quarterly* 55 (2): 178-204.
- Boshoff, Christo dan Janine Allen, 2000, The Influence of Selected Antecedents on Frontline Staff's Perceptions of Service Recovery Performance, *International Journal of Service Industry Management* 11 (1): 63-90.
- Hartline, Michael D. dan O.C. Ferrell, 1996, The Management of Customer-Contact Service Employees: An Empirical Investigation, *Journal of Marketing* 60 (Oktober): 52-70.
- Kotler, Philip, 2003, *Marketing Management*, 11th editions, United States of America: Prentice Hall.
- Natalisa, Dyah dan Budiarto Subroto, 2003, Effects of Management Commitment on Service Quality to Increase Customer Satisfaction of Domestic Airlines in Indonesia, *Singapore Management Review*, Volume 25 No. 1: 85-104.
- Oliver, Richard L., 1994, Conceptual Issues in the Structural Analysis of Consumption Emotion, Satisfaction, and Quality: Evidence in a Service Setting, *Advances in Consumer Research*, Volume 21: 16-22.
- Zeitham, Valarie A., and Mary Jo Bitner, 2000, *Service Marketing, Integrating customer Focus, Across The Firm*, Irwin, McGraw Hill.

Lampiran

KUESIONER
(Untuk Pengelola Fakultas)

Bapak/Ibu Yth.

Dalam rangka melakukan penelitian dengan topik Komitmen Manajemen di Fakultas ini, maka kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner berikut ini. Atas perhatian dan partisipasi Bapak/Ibu kami mengucapkan banyak terima kasih.

Bapak/Ibu dimohon untuk memilih jawaban dari setiap pertanyaan-pertanyaan berikut ini, dengan cara memberikan tanda silang (X) pada kolom yang tersedia, dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1 = sangat tidak setuju
- 2 = tidak setuju
- 3 = ragu-ragu
- 4 = setuju
- 5 = sangat setuju.

No.	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1.1	Saya selalu berusaha untuk melengkapi sarana yang dibutuhkan untuk menunjang kelancaran perkuliahan.					
1.2	Saya selalu berusaha untuk melengkapi prasarana yang dibutuhkan untuk menunjang kelancaran perkuliahan.					
2.1	Saya selalu mendorong para karyawan untuk meningkatkan kinerjanya					
2.2	Saya selalu meminta para keryawan untuk memberikan layanan yang terbaik pada mahasiswa					
2.3	Saya selalu berusaha untuk mendorong karyawan untuk meningkatkan wawasan dan pengetahuannya					
2.4	Saya memberi kesempatan yang seluas-luasnya kepada karyawan untuk mengikuti pendidikan pada tingkatan yang lebih tinggi					
2.5	Saya sering karyawan dalam berbagai pelatihan					

	Saya sering mengikutkan karyawan dalam berbagai seminar					
3.1	Saya memberikan reward yang adil pada karyawan					
3.2	Saya memberikan reward yang layak pada karyawan					

KUESIONER
(Untuk Karyawan Frontliner)

Bapak/Ibu Yth.

Dalam rangka melakukan penelitian dengan topik Kepuasan Kerja, maka kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner berikut ini. Atas perhatian dan partisipasi Bapak/Ibu kami mengucapkan banyak terima kasih.

Bapak/Ibu dimohon untuk memilih jawaban dari setiap pernyataan-pernyataan berikut ini, dengan cara memberikan tanda silang (X) pada kolom yang tersedia, dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1 = sangat tidak puas
- 2 = tidak puas
- 3 = ragu-ragu
- 4 = puas
- 5 = sangat puas

No.	Pernyataan	1	2	3	4	5
1.1	Kesesuaian pekerjaan dengan tingkat pendidikan dan kemampuan karyawan.					
1.2	Adanya variasi pekerjaan					
2.1	Kesesuaian antara jumlah gaji yang diterima dengan tingkat pendidikan dan kemampuan.					
2.2	Kesesuaian antara jumlah gaji yang diterima dengan tanggung jawab pekerjaan.					
3.1	Adanya kebijakan promosi.					
3.2	Adanya obyektivitas penilaian promosi.					
4.1	Adanya obyektibitas pengawasan dalam melakukan pengawasan.					
4.2	Ketegasan pengawasan dalam menegakkan disiplin.					
5.1	Kesediaan untuk bekerja sama dengan rekan sekerja dalam mencapai tujuan bersama.					
5.2	Kesediaan rekan sekerja memberi bantuan apabila					

	karyawan mendapatkan kesulitan dalam penyelesaian pekerjaan.						
6.1	Keadaan penerangan di ruang kerja.						
6.2	Terjaganya kebersihan lingkungan kerja.						
6.3	Terjaganya kebersihan fasilitas kerja.						

KUESIONER
(Untuk Mahasiswa)

Rekan Mahasiswa/Mahasiswi UNAIR Yth.

Dalam rangka melakukan penelitian dengan topik Persepsi Mahasiswa atas kulaitas layanan di kampus UNAIR dan Kepuasan Mahasiswa atas Kualitas layanan, maka kami mohon kesediaan Saudara untuk mengisi kuesioner berikut ini. Atas perhatian dan partisipasi Saudara kami mengucapkan banyak terima kasih.

BAGIAN A:

Saudara dimohon untuk memilih jawaban dari setiap pertanyaan-pertanyaan berikut ini, dengan cara memberikan tanda silang (X) pada kolom yang tersedia, dengan ketentuan sebagai berikut:

1 = sangat tidak setuju

2 = tidak setuju

3 = ragu-ragu

4 = setuju

5 = sangat setuju.

No.	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1.1	Tempat parkir yang memadahi					
1.2	Ruangan perkuliahan/praktikum yang bersih					
1.3	Toilet yang bersih					
1.4	Ruangan perkuliahan/praktikum yang nyaman					
1.5	Fasilitas penunjang perkuliahan yang lengkap					
1.6	Penampilan Karyawan yang rapi					
2.1	Karyawan mempunyai kemampuan dalam memecahkan masalah mahasiswa					
2.2	Karyawan bersedia untuk memberikan layanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan					
2.3	Karyawan bersedia untuk memberikan informasi secara akurat					
2.4	Karyawan bersedia untuk memberikan saran yang tepat sehingga membantu mahasiswa dalam					

	menyelesaikan permasalahannya					
3.1	Karyawan mempunyai kemampuan untuk menjawab setiap pertanyaan mahasiswa dengan tepat					
3.2	Karyawan bersedia untuk memberikan layanan yang dibutuhkan oleh mahasiswa dengan tepat					
3.3	Karyawan bersedia untuk selalu membantu dan melayani nasabah					
4.1	Karyawan mempunyai pengetahuan dan ketrampilan mengenai layanan yang diperlukan oleh mahasiswa					
4.2	Karyawan ramah dan sopan					
5.1	Karyawan memberikan perhatian terhadap kepentingan mahasiswa					
5.2	Karyawan berupaya untuk memahami keinginan mahasiswa					
5.3	Karyawan memberikan kemudahan untuk dihubungi dan ditemui oleh mahasiswa					
5.4	Karyawan memberikan perhatian terhadap keluhan mahasiswa					

BAGIAN B:

Saudara dimohon untuk memilih jawaban dari setiap pertanyaan berikut ini, de cara memberikan tanda silang (X) pada kolom yang tersedia, dengan kete sebagai berikut:

- 1 = sangat tidak puas
- 2 = tidak puas
- 3 = ragu-ragu
- 4 = puas
- 5 = sangat puas

Pertanyaan	1	2	3	4	5
Puaskah Anda dengan kualitas layanan di Fakultas Anda.					

